

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI PLN *MOBILE*  
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(TAM)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**MUHAMMAD ILHAM**

**11553100488**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2020**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI PLN *MOBILE* MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**MUHAMMAD ILHAM**

**11553100488**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 30 November 2020

**Ketua Program Studi**

**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**NIP. 197905132007102005**

**Pembimbing**

**Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**

**NIP. 197109052007012013**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI PLN *MOBILE* MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**MUHAMMAD ILHAM**

**11553100488**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 21 Juli 2020

Pekanbaru, 21 Juli 2020

Mengesahkan,

Dekan



**Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.**

**NIP. 196606041992031004**

Ketua Program Studi

**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**NIP. 197905132007102005**

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**Sekretaris : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 1 : Dr. Rice Novita, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 2 : M. Afdal, ST., M.Kom.**

*Zarnelly*





## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 21 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

**MUHAMMAD ILHAM**

**NIM. 11553100488**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

“Rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia nikmat hidup dan nikmat ilmu yang telah diberikan selama ini. Rahmat-Nya menjadi kekuatan, kesabaran, serta ketabahan dalam menghadapi segala macam ujian dalam kehidupan sehingga dapat menjadi pelajaran dan bisa mengucapkan syukur. Atas nikmat ilmu yang telah Allah berikan maka skripsi ini dapat diselesaikan”.

“Shalawat beserta salam tidak lupa diucapkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa sallam yang menjadi panutan dalam Ibadah dan menghadapi setiap ujian sehingga mendapatkan ilmu serta pengalaman baru yang harus selalu disyukuri”.

Tugas akhir ini aku persembahkan untuk Almarhum Ayahanda Hafizul dan Ibunda Marhama yang telah memberikan kasih sayang, kesabaran, kekuatan, cinta serta dukungan yang tidak ternilai dan tidak bisa dibalas dengan apapun. Besar harapan agar skripsi ini dapat menjadi langkah awal untuk membuat almarhum ayah dan ibu bahagia karena selama ini belum bisa memberikan yang terbaik. Untuk ibu, abang dan adek ku ucapkan ribuan terimakasih atas apa yang telah kalian berikan selama ini semoga kelak mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT, aamiin.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul Analisis Aplikasi PLN *Mobile* menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Shalawat beserta salam tidak lupa diucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallahu 'Alahi Wa sallam, karena jasa beliau yang telah membawa manusia dari zaman kebodohan ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam melaksanakan dan menyusun Tugas Akhir ini, baik berupa materi, moril dan motivasi. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi, sekaligus Pembimbing Akademik yang sudah memberikan nasehat serta arahan selama masa perkuliahan.
4. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc., sebagai dosen pembimbing tugas akhir ini.
5. Ibu Dr. Rice Novita, S.Kom., M.Kom., sebagai penguji pertama tugas akhir ini.
6. Bapak M. Afdal, ST., M.Kom., sebagai penguji kedua tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Nur dan Saudara Andika Rivaldi, Staff Pelayanan Administrasi PT. PLN Rayon Duri yang telah membantu dalam memberikan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Saudari Cici, Operator dari Layanan Pengaduan dan Keluhan Terpadu (AP-KT) PT. PLN Rayon Duri yang telah membantu dalam memberikan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Ibu Marhama, Abang Muhammad Abrar S.Pdi. dan Adik Muhammad Hanif yang selalu memberikan dukungan serta do'a.
11. Terimakasih kepada Sahabat sepermainan Rani Angelina, Yeni Yulida dan Syarafina Aulia yang selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan serta





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selalu memberikan dukungan dan do'a.

12. Terimakasih kepada teman-teman Kost Tarigan, Ervan, Ryan, Mayas A-ceng, Boy, Irwandi dan Bang Nonoik yang selama ini telah membantu serta memberikan dukungan dalam membuat skripsi ini.

13. Terimakasih kepada seluruh teman-teman Sif G yang telah memberikan bantuan, dukungan dan do'a kepada penulis, terimakasih telah pernah berjuang bersama di satu kelas.

14. Serta semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga segala bantuan kebaikan, kesabaran, serta do'a yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dan diterima oleh Allah SWT. aamiin.

Pekanbaru, 30 November 2020

Penulis,

**MUHAMMAD ILHAM**

**NIM. 11553100488**



# ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI PLN *MOBILE* MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

**MUHAMMAD ILHAM**  
**NIM: 11553100488**

Tanggal Sidang: 21 Juli 2020  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Aplikasi PLN *Mobile* merupakan aplikasi layanan PLN yang terdaftar di *Google Play Store* dengan tujuan agar dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pengaduan. Optimalisasi untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile* tersebut belum terlihat. Dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* ini masih banyak pelanggan yang belum menggunakan aplikasi ini dalam melakukan pengaduan dan keluhan serta belum mengetahui manfaat dan kemudahan dari aplikasi ini. Tingkat kesiapan dari pengguna untuk menerima teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan teknologi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan Aplikasi PLN *Mobile* dengan menggunakan metode TAM. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan sebagai variabel bebas sedangkan penerimaan penggunaan sebagai variabel terikat. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 96 pelanggan PLN. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan penggunaan terhadap aplikasi PLN *Mobile* sebesar 29,8% dipengaruhi oleh faktor kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan dengan hubungannya tergolong berarti sebesar 55,9%. Hal ini dapat membuktikan apabila nilai dari variabel kebermanfaatan dan kemudahan meningkat, maka penerimaan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* akan meningkat.

**Kata Kunci:** PLN *Mobile*, Regresi Linier Berganda, *Simple Random Sampling*, *Technology Acceptance Model* (TAM)



# ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI PLN MOBILE MENGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

**MUHAMMAD ILHAM**  
**NIM: 11553100488**

*Date of Final Exam: July 21<sup>th</sup> 2020*  
*Graduation Period: bulan 2020*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## ABSTRACT

*PLN Mobile application is a PLN service application registered to Google Play Store with the aim of making it easier for customers to do complaints. The optimization to use the mobile pln app is not yet seen. In using application of PLN Mobile there are still many costumers who have not used it to complaints and complaints and who do not know the benefits and conveniences of this application. The level of readiness of the user to accept information technology has a large influence in determining the success or failure of the application of the technology. This research aimed to analyzed acceptance of PLN mobile application by using TAM methods. This research used three variables that include usefulness and ease of use as a independent variables while acceptance of use as a dependent variable. The sample of the reasearch taken used a simple random sampling with the number of the respondents to 96 PLN customers. The data analysis techniques used multiple linear regression. The result showed that acceptance of the use of PLN Mobile application amounted to 29,8% influenced by the usefulness factor and ease of use with a meaningful relationship of 55,9%. It can prove if the value of the variable of usefulness and ease of increase, then the acceptance of the use of PLN Mobile application will increase.*

**Keywords:** *PLN Mobile, Technology Acceptance Model (TAM), Simple Random Sampling, multiple linear regression*





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	4
1.3 Batasan Masalah . . . . .	4
1.4 Tujuan . . . . .	4
1.5 Manfaat . . . . .	5
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	5
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
2.1 Penerimaan Pengguna . . . . .	6
2.2 <i>Technology Acceptance Moodel</i> (TAM) . . . . .	6
2.3 Kerangka Berfikir . . . . .	8
2.4 Hipotesis Penelitian . . . . .	9
2.5 PT. PLN (Persero) . . . . .	9
2.6 Aplikasi <i>Mobile</i> . . . . .	9



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.7	<i>Android</i>	10
2.8	Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	10
2.9	Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT)	15
2.10	Teknik <i>Sampling</i>	16
2.11	Uji Validitas	17
2.12	Uji Reliabilitas	17
2.13	<i>SPSS</i>	17
2.14	Penelitian Terdahulu	18
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>21</b>
3.1	Tahap Perencanaan	22
3.2	Tahap Pengumpulan Data	24
3.3	Tahap Pembahasan Dan Analisis Data	25
3.4	Tahap Dokumentasi Penelitian	28
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>29</b>
4.1	Analisa Kondisi Aplikasi PLN Mobile Saat Ini	29
4.2	Penyebaran Kuesioner	29
4.3	Pemberian Label Instrumen Pernyataan	30
4.4	Deskripsi Data	30
4.5	Rekapitulasi Data Kuesioner	31
4.6	Uji Validitas	33
4.7	Uji Reliabilitas	34
4.8	Menghitung Data Kuesioner	34
4.9	Uji Regresi Linier Berganda	37
4.10	Uji Hipotesis	38
4.11	Hasil Uji F	39
4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	40
4.13	Pembahasan	40
<b>5</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>42</b>
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA</b>		<b>A - 1</b>
<b>LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN</b>		<b>B - 1</b>

**LAMPIRAN C TABEL JAWABAN RESPONDEN**

**C - 1**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**LAMPIRAN D TABEL MENENTUKAN R TABEL**

**D - 1**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Kerangka Berfikir . . . . .	8
2.2	Halaman <i>Login</i> . . . . .	11
2.3	Halaman <i>Home</i> . . . . .	12
2.4	Halaman Permohonan . . . . .	13
2.5	Halaman Pengaduan . . . . .	14
2.6	Halaman Pengajuan Pengaduan . . . . .	15
2.7	Sistem APKT . . . . .	16
3.1	Metodologi . . . . .	21
3.2	Hipotesis Penelitian . . . . .	27
4.1	Hasil Uji Regresi Linier Berganda . . . . .	37
4.2	Uji Hipotesis . . . . .	38

## DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Penelitian Terdahulu . . . . .	18
3.1	Bobot Nilai Kuesioner . . . . .	23
3.2	Penilaian Uji Determinasi . . . . .	26
3.3	Hipotesis Penelitian . . . . .	27
4.1	Hasil Pengumpulan Kuesioner . . . . .	31
4.2	Jawaban Responden . . . . .	31
4.3	Transformasi jawaban responden . . . . .	32
4.4	Hasil uji validitas . . . . .	33
4.5	Jawaban (X1) . . . . .	34
4.6	Jawaban (X2) . . . . .	35
4.7	Jawaban (Y) . . . . .	36
4.8	Hasil Uji F . . . . .	39
4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) . . . . .	40
4.10	Pedoman Intepretasi Koefisien Korelasi . . . . .	40
C.1	Jawaban Responden . . . . .	C - 1
C.2	Transformasi Jawaban Responden . . . . .	C - 4
C.3	Analisa Deskriptif Responden (X1) . . . . .	C - 7
C.4	Analisa Deskriptif Responden (X2) . . . . .	C - 7
C.5	Analisa Deskriptif Responden (Y) . . . . .	C - 7
D.1	Tabel Menentukan R tabel . . . . .	D - 1
D.2	Tabel Menentukan F Tabel . . . . .	D - 2
D.3	Hasil Uji Validitas . . . . .	D - 3
D.4	<i>Case Processing Summary</i> . . . . .	D - 5
D.5	<i>Reliability Statistic</i> . . . . .	D - 5



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR SINGKATAN

APKT	: Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
DMS	: <i>Document Management System</i>
H	: Hipotesis
PLN	: Perusahaan Listrik Negara
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>
S	: Setuju
SS	: Sangat Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>
TI	: Teknologi Informasi
TRA	: <i>Theory of Resoned Action</i>
TS	: Tidak Setuju





## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Listrik merupakan Sumber Daya Energi siap pakai yang dikonversi dari bentuk energi primer melalui teknologi. Seiring kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, listrik juga berkembang menjadi kebutuhan primer. Hal ini dikarenakan ketergantungan masyarakat saat ini terhadap penggunaan listrik memang sangat tinggi. Di Indonesia PT. PLN menjadi suatu perusahaan pemerintah yang dibuat untuk mengurus listrik Negara dan menjaga kelancaran pasokan listrik keseluruhan Indonesia (Hariyanti, 2015).

Salah satu kunci keberhasilan penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada sebuah perusahaan adalah kemauan untuk menerima teknologi tersebut oleh penggunanya. Keberhasilan penerapan sebuah teknologi informasi ditentukan oleh banyak faktor, salah satunya yaitu karakteristik pengguna teknologi informasi (Prasetyo dan Anubhakti, 2011). Pengguna merupakan faktor penentu keberhasilan dari sebuah aplikasi sistem informasi yang akan diterapkan (Wiyati, Bali, dan Sarja, 2014). Pengguna yang dimaksud pada penelitian ini yaitu pelanggan PT. PLN Rayon Duri yang nantinya akan terlibat langsung dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile. Disisi lain, kepuasan layanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu sistem (Durachman, 2016), semakin bermutu jasa dan produk yang berikan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi semakin tinggi (Napitupulu, 2017).

Tidak terlepas dari Teknologi Informasi (TI) PT. PLN Rayon Duri juga menggunakan komputer sebagai salah satu alat bantu terlaksananya kegiatan perusahaan. TI sudah diadopsi dalam berbagai bidang kehidupan. Hal ini karena teknologi komputer mampu bekerja sama dengan banyak bidang ilmu lainnya (Murti, Abdillah, dan Sobri, 2015). Penggunaan dan penerimaan aplikasi atau sistem informasi merupakan masalah yang dinilai cukup penting untuk diteliti. Adopsi sebuah teknologi yang sukses bisa meningkatkan efisiensi dan produktivitas, sedangkan kegagalan dalam penerapan dapat menyebabkan hasil yang tidak diinginkan. Penerimaan awal dari sebuah sistem informasi merupakan hal yang penting, sedangkan kelangsungan hidup sebuah sistem informasi ditentukan dari intensi melanjutkan penggunaan dari sistem tersebut oleh para penggunanya (Saniyah dkk., 2018). Pada PT. PLN Rayon Duri terdapat sistem APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu) dimana sistem tersebut merupakan kumpulan dari seluruh pelanggan yang melakukan pengaduan dan keluhan kepada pihak PT. PLN Ra-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

yon Duri dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile. PT. PLN Rayon Duri sangat berharap aplikasi ini bisa digunakan oleh masyarakat sebagai media interaktif dan memudahkan pelanggan dalam melakukan pengaduan, oleh sebab itu sikap penerimaan terhadap aplikasi ini dikalangan pengguna atau pelanggan PT. PLN Rayon Duri menjadi salah satu tolak ukur agar dapat meluncurkan aplikasi PLN Mobile ini kepada masyarakat. Kecenderungan penerimaan atau penolakan terhadap aplikasi ini melalui kegiatan survei diharapkan bisa memberikan masukan dalam menyempurnakan aplikasi ini kedepannya.

Aplikasi PLN Mobile adalah aplikasi layanan PLN yang terdaftar di Google Play Store. Melalui aplikasi PLN Mobile, pelanggan banyak mendapatkan kemudahan diantaranya mengetahui berbagai info mulai dari transaksi token, lokasi pembayaran melalui banking terdekat, tagihan rekening listrik dan riwayat pemakaian Kwh listrik. Aplikasi PLN Mobile juga menyediakan info status atau progres dari layanan pengaduan dan keluhan dari pelanggan kepada pihak PLN melalui *smartphone* yang sekaligus terhubung dengan sistem APKT milik PLN. Pada sistem APKT ini tersimpan seluruh pengaduan dan keluhan yang sudah disampaikan oleh pelanggan dan melalui sistem APKT pihak PLN akan memberikan info atau progres atas permohonan dan pengaduan yang sudah disampaikan pelanggan (PLN, 2019). Khususnya di PLN Rayon Duri, optimalisasi untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile tersebut belum terlihat. Berdasarkan hasil wawancara kurangnya sosialisasi dari pihak PLN menjadi faktor utama yang membuat pelanggan tidak menggunakan aplikasi tersebut karena pelanggan tidak mengetahui tentang apa dan bagaimana menggunakan aplikasi tersebut untuk menyampaikan keluhannya serta membuat aplikasi PLN Mobile yang sudah diluncurkan oleh PLN seperti kurang bermanfaat bagi pelanggan. Selama ini PT. PLN Rayon Duri hanya melihat pengguna yang memberikan komentar pada kolom komentar di Google Play Store sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap kualitas aplikasi PLN Mobile. Seiring dengan sudah diterapkannya aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN Rayon Duri, maka salah satu faktor yang sekarang memegang peran penting untuk keberhasilan penerapan teknologi informasi yaitu pengguna aplikasi itu sendiri. Tingkat kesiapan dari pengguna agar dapat menerima teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar untuk menentukan sukses atau tidaknya penerapan teknologi tersebut (Saniyah dkk., 2018).

*Technology Acceptance Model* (TAM) dikemukakan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989 dengan tujuan untuk mengembangkan model yang digunakan untuk menjelaskan intensi dari pelaku pengguna komputer. TAM dianggap sebagai model yang cukup kuat dan sederhana dalam melakukan prediksi penerimaan in-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dividu terhadap suatu sistem informasi. Proposisi utama TAM yaitu penerimaan pengguna terhadap teknologi yang ditentukan oleh intensi dalam penggunaan teknologi tersebut (Bashir dan Madhavaiah, 2014). Davis mengusulkan intensi merupakan fungsi dari sikap (attitude) dan dua persepsi yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan (Davis, 1989). TAM merupakan sebuah model yang menggambarkan persepsi pengguna mengenai pemakaian dari sebuah sistem atau aplikasi yang berawal dari *Theory of Resoned Action* (TRA) yang terlebih dahulu sudah menggunakan model dari psikologi sosial terhadap perilaku, dan kemudian TAM menjadi model analisis yang berkaitan dengan penerimaan dari sebuah teknologi informasi (Udayanti dan Nugroho, 2018). Pada penelitian Hardiansyah dan Dalimunthe pada tahun 2016 tentang analisis penerimaan pengguna terhadap *document management system* (DMS) membuktikan secara kuantitatif bahwa hubungan variabel kemudahan dan variabel manfaat memiliki hubungan yang baik terhadap penerimaan pengguna DMS (Hardiansyah dan Dalimunthe, 2016).

Pada penelitian Paramita dan Mudjahidin pada tahun 2014 tentang analisis kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi manajemen surat memverifikasi bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan penggunaan layanan AMS yang berarti sebuah pengembang suatu sitem dapat meningkatkan penerimaan penggunaan dengan meningkatkan kemudahan dari penggunaan sistem itu sendiri (Paramita dan Mudjahidin, 2014). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Putra pada tahun 2016 tentang analisis penerimaan aplikasi UberSosial, hasil penelitiannya menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap penerimaan aplikasi (*attitude toward using*) yang berarti kemudahan penggunaan aplikasi menjadi penyebab utama responden menggunakan aplikasi UberSosial. Sedangkan persepsi kemanfaatan dari aplikasi tidak memiliki pengaruh terhadap penerimaan (*acceptance*) yang berarti bahwa manfaat dalam menggunakan aplikasi UberSosial tidak serta merta mempengaruhi penerimaan dari aplikasi UberSosial (Rumyeni dan Putra, 2016).

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka dilakukan analisis penerimaan pengguna aplikasi PLN *Mobile* yang ditinjau dari faktor kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan faktor kebermanfaatan (*perceived usefulness*) yang ada pada aplikasi PLN *Mobile* ini dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).





## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas maka didapat rumusan masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile pada pelanggan PT. PLN Rayon Duri?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile pada pelanggan PT. PLN Rayon Duri?
3. Seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile pada pelanggan PT. PLN Rayon Duri?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini diantaranya:

1. Responden pada penelitian ini yaitu pelanggan PT. PLN Rayon Duri.
2. Data responden yang dikumpulkan menggunakan Teknik Slovin sebanyak 96 orang pelanggan PT. PLN Rayon Duri melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang melakukan pengaduan dan keluhan sebanyak 2.135 pelanggan yang didapatkan dari jumlah pengaduan dan keluhan pelanggan PT. PLN Rayon Duri yang terhitung mulai 1 januari sampai dengan 31 juli tahun 2019 dan menggunakan teknik Simple Random Sampling untuk menentukan pengambilan anggota sampel.
3. Untuk mengukur pendapat responden menggunakan Skala Likert dengan 4 pilihan jawaban.
4. Tools yang digunakan dalam analisis data menggunakan SPSS.

## 1.4 Tujuan

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat penerimaan penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penerimaan penggunaan aplikasi PLN Mobile pada pelanggan PT. PLN Rayon Duri.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan penggunaan aplikasi PLN Mobile pada pelanggan PT. PLN Rayon Duri.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan secara bersamaan terhadap penerimaan penggunaan aplikasi PLN Mobile dan mengetahui faktor mana yang lebih dominan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* pada pelanggan PT. PLN Rayon Duri.

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.





## 1.5 Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah:

### 1. Bagi PT. PLN Rayon Duri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak PT. PLN Rayon Duri mengetahui karakteristik yang mempengaruhi penggunaan aplikasi PLN Mobile, sehingga dapat menjadi bahan dalam upaya meningkatkan kinerja PT. PLN Rayon Duri, mengembangkan rencana strategis dan meningkatkan pangsa pasar.

### 2. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat tentang prosedur pengaduan keluhan pelanggan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Ada beberapa sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini yaitu:

### BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) latar belakang; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; (6) dan sistematika penulisan.

### BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) penerimaan pengguna; (2) *technology acceptance model* (TAM); (3) kerangka berfikir; (4) hipotesis penelitian; (5) pt. pln (persero); (6) aplikasi *mobile*; (7) *android*; (8) aplikasi *pln mobile*; (9) aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT); (10) teknik *sampling*; (11) uji validitas; (12) uji reliabilitas; (13) *spss* (14) dan penelitian terdahulu.

### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) tahap perencanaan; (2) tahap pengumpulan data; (3) tahap pembahasan dan analisis data; (4) dan tahap dokumentasi penelitian.

### BAB 4. ANALISIS DAN HASIL

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) analisa kondisi aplikasi *pln mobile* saat ini; (2) penyebaran kuesioner; (3) pemberian label instrumen pernyataan; (4) deskripsi data; (5) rekapitulasi data kuesioner; (6) uji validitas; (7) uji reliabilitas; (8) menghitung data kuesioner; (9) uji regresi linier berganda; (10) uji hipotesis; (11) hasil uji *f*; (12) hasil uji koefisien determinasi ( $r^2$ ); (13) dan pembahasan.

### BAB 5. LANDASAN TEORI

BAB 5 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) kesimpulan; (2) dan saran.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Penerimaan Pengguna

Umumnya pengguna dari sebuah teknologi akan memberikan tanggapan yang baik terhadap teknologi yang diberikan. Tanggapan buruk akan muncul akibat dampak terhadap penggunaan teknologi tersebut yang berarti perspektif negatif ada setelah pengguna menggunakan teknologi tersebut atau pengguna memiliki pengalaman yang buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Pengalaman yang buruk yang dimaksud seperti pernah menggunakan teknologi yang sejenis ataupun pengalaman menggunakan setelah teknologi diberikan (Khurrosidin, 2017). Penerimaan penggunaan sebuah aplikasi terhadap suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya yaitu ketika proses perencanaan oleh pengguna yang diliputi pertimbangan untuk akhirnya mengambil keputusan untuk memanfaatkan sebuah teknologi informasi atau tidak, sedangkan faktor eksternal seperti kondisi yang mendukung atau menghambat ketika menggunakan teknologi informasi tersebut (Sensuse dan Prayoga, 2010).

#### 2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* awalnya diperkenalkan oleh Davis tahun 1986 yang merupakan turunan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. TRA merupakan hasil studi yang dilakukan oleh Fishben dan Ajzen pada tahun 1975 yang hasilnya menyatakan bahwa perilaku manusia ditentukan oleh *intention* (niat) yang dipengaruhi oleh *attitude* (sikap) dan *subjective norm* (norma subjektif). *Attitude toward behavior* (sikap terhadap perilaku) merupakan suatu perasaan negatif atau positif yang dirasakan terhadap suatu perilaku tertentu. *Subjektif norm* merupakan persepsi seseorang terhadap banyak orang yang penting baginya berfikir dan seseorang tersebut seharusnya melakukan suatu tindakan atau tidak (Tileng, 2015). Model TAM menyebutkan pengguna biasanya menggunakan sistem jika sebuah sistem tersebut mudah menggunakannya serta memiliki manfaat terhadap penggunaannya. Dalam model TAM penerimaan penggunaan terhadap sebuah sistem informasi ditentukan berdasarkan dua faktor yaitu *perceived easy of use* dan *perceived usefulness* (Devi dan Suartana, 2014).

TAM merupakan suatu model perilaku seseorang terhadap pembermanfaatan sebuah teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen. TAM berfokus terhadap sikap penggunaan sebuah teknologi informasi oleh pengguna dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi kebermanfaatan dan kemu-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dahan dalam menggunakan teknologi informasi (Julita Sari, 2019). TAM memiliki teori bahwa niat seseorang dalam menggunakan sebuah teknologi atau sistem ditentukan berdasarkan dua faktor yaitu faktor kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), merupakan tingkat kepercayaan seseorang dengan menggunakan sebuah teknologi dapat memudahkan pekerjaan dan cepat selesai, dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), merupakan tingkat kepercayaan seseorang penggunaan terhadap sebuah teknologi dapat meningkatkan kinerjanya (Venkatesh dan Davis, 2000). Model TAM ini juga model yang berkembang dari teori psikologis dimana model ini menjelaskan sikap dari pengguna komputer yang berlandaskan pada sikap (*attitude*), kepercayaan (*belief*), keinginan (*intention*) dan hubungan sikap pengguna (*user behavior relationship*). Tujuannya untuk menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna terhadap penerimaan sebuah teknologi dan menjelaskan tentang penerimaan sebuah teknologi informasi menggunakan variabel tertentu yang dapat mempengaruhi penerimaan teknologi informasi tersebut oleh penggunanya (Hardiningtyas, 2016).

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) konstruk dari model TAM yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan penerimaan.

#### 1. Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kebermanfaatan dijelaskan sebagai ukuran dalam penggunaan sebuah teknologi dapat memberikan manfaat untuk orang yang menggunakannya. Persepsi kebermanfaatan juga dapat dikatakan sebagai kemampuan subjektif pengguna dimasa depan dimana ketika menggunakan sistem aplikasi yang spesifik akan meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi. Davis mengkonsepkan juga bahwa persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dapat diukur berdasarkan indikator seperti meningkatkan kinerja, menjadikan pekerjaan menjadi lebih mudah dan secara keseluruhan teknologi yang digunakan dirasa dapat memberikan manfaat (Davis, 1989). Pada penelitian ini persepsi kebermanfaatan dalam aplikasi PLN Mobile merupakan pandangan subyektif pelanggan PT. PLN Rayon Duri mengenai manfaat yang didapatkan pelanggan dalam peningkatan pelayanan ketika pelanggan menggunakan aplikasi PLN Mobile. Ketika pelanggan telah menggunakan aplikasi PLN Mobile berkali-kali, maka pelanggan akan merasakan manfaat dari menggunakan aplikasi PLN Mobile tersebut.

#### 2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*)

Persepsi kemudahan penggunaan yaitu dimana sebuah teknologi dimaksudkan sebagai ukuran ketika individu percaya jika sistem tersebut dapat dengan mudah digunakan dan dipahami (Davis, 1989). Indikator yang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

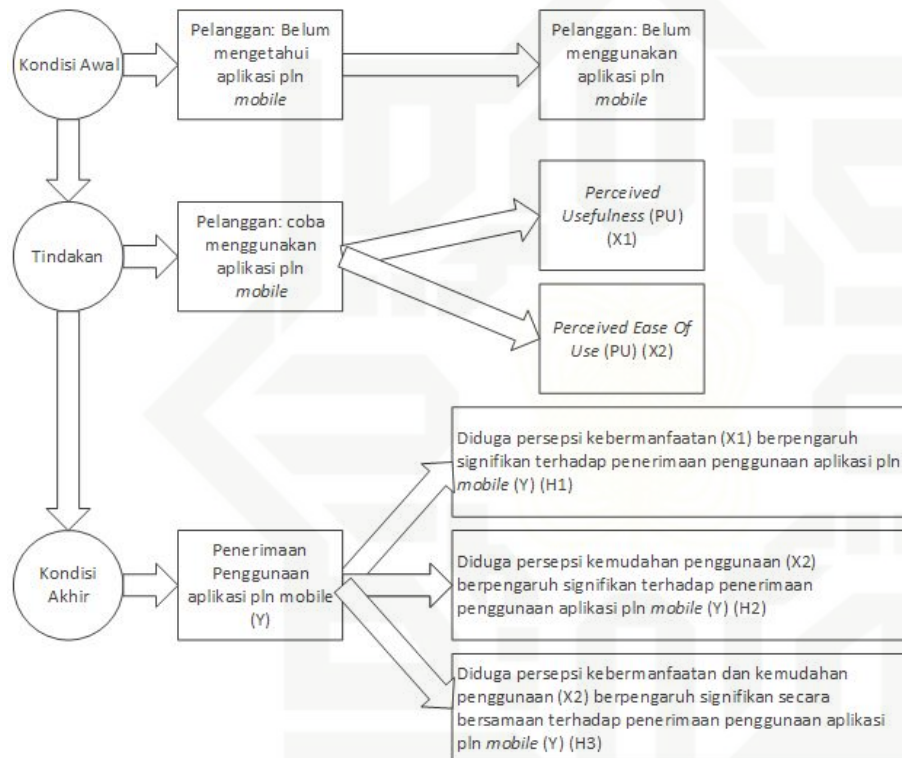
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipakai dalam mengukur persepsi kemudahan penggunaan yaitu mudah dipelajari, fleksibel dan mudah digunakan (Bashir dan Madhavaiah, 2014). Berdasarkan definisi tersebut, dapat diartikan bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha individu baik waktu ataupun tenaga ketika mempelajarinya.

### 2.3 Kerangka Berfikir

Berikut merupakan kerangka berfikir atau konsep yang didalamnya menjelaskan hubungan variabel (X) dengan variabel (Y) yang ada pada penelitian ini. Kerangka berfikir dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

Berdasarkan kerangka berfikir diatas dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga variabel diantaranya yaitu variabel persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*) sebagai variabel independen (variabel bebas) sedangkan variabel penerimaan penggunaan aplikasi pln mobile (*Acceptance of IT*) sebagai variabel dependen (variabel terikat).





## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yaitu:

1. Persepsi Kebermanfaatan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap penerimaan pengguna Aplikasi PLN Mobile.
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap penerimaan pengguna Aplikasi PLN Mobile.
3. Persepsi Kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap penerimaan pengguna Aplikasi PLN Mobile.

## 2.5 PT. PLN (Persero)

PT. PLN (Persero) merupakan sebuah BUMN yang berfungsi dalam mengurus semua bidang kelistrikan di Indonesia. PT. PLN (Persero) juga menjadi suatu perusahaan yang memberikan pelayanan listrik kepada seluruh masyarakat Indonesia. Layanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) yaitu layanan gangguan listrik, layanan pemasangan instalasi listrik baru, dan perubahan daya (PLN, 2019). PT. PLN (Persero) memiliki Visi dan Misi yaitu:

1. Visi  
Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Tumbuh dan Berkembang, serta Terpercaya dengan bertumpu kepada Potensi Insani.
2. Misi
  - (a) Menjalankan bisnis kelistrikan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
  - (b) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
  - (c) Mengupayakan agar tenaga listrik dapat mendorong kegiatan ekonomi.
  - (d) Menjalankan usaha yang juga memperhatikan lingkungan.

## 2.6 Aplikasi Mobile

Aplikasi *Mobile* merupakan sebuah produk dari sistem komputasi *mobile*, yaitu sistem komputasi yang dapat digunakan disaat mereka sedang dipindahkan (Rahardja, Tejosuwito, Armansyah, dkk., 2017). Aplikasi *Mobile* dikenal juga sebagai aplikasi yang bisa didownload sekaligus dapat menambah fungsi dari perangkat *mobile* itu sendiri. *Google Play* dan *iTunes* adalh contoh beberapa situs peyedia beragam aplikasi bagi *user Android* dan *IOS* untuk melakukan pengunduhan aplikasi (Irsan, 2015).



## 2.7 Android

Android merupakan sistem operasi berbasis Linux yang digunakan pada telepon seluler seperti *smartphone* dan komputer tablet. Android menyediakan platform terbuka untuk para pengembang yang ingin menciptakan aplikasi sendiri yang kemudian dapat dipergunakan banyak pengguna android (Pratama dkk., 2016). Android juga merupakan generasi baru dari *platform mobile*, *platform* yang dapat membuat pengembang melakukan pengembangan sesuai dengan yang diharapkannya (Mulyana dan Maimunah, 2014). Android menjadi sistem operasi yang paling disukai dikarenakan memiliki kelebihan yang bersifat *open source*, sedangkan kekurangan android yaitu keterlambatan pengeluaran versi resmi dari *Android* serta terdapatnya ancaman malware (Anggraeni dan Kustijono, 2013).

## 2.8 Aplikasi PLN Mobile

Pengertian aplikasi *Mobile* adalah perangkat lunak yang dijalankan disebuah *platform mobile* seperti *Tablet PC*, *Handphone* dan *Smartphone*. Aplikasi *mobile* mempunyai karakteristik yang berbeda dengan aplikasi berjenis lain, ada hal-hal yang membuat jenis *mobile* ini menjadi lebih spesial (Franke dan Weise, 2011). *Mobile Application* memiliki karakteristik diantaranya mudah dipelajari, efisiensi pengontrolan, aspek emosional, kelengkapan operasional, penggunaan minimal memori dan dapat membantu dalam penyelesaian masalah (Nayebi, Desharnais, dan Abran, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak PT. PLN Rayon Duri aplikasi PLN *Mobile* diluncurkan pada tahun 2016. Aplikasi PLN *Mobile* adalah layanan PLN kepada pelanggan setelah sebelumnya menggunakan *Call Center* 123, *Facebook*, *Twitter*, dan *Email* PLN. Dengan aplikasi PLN *Mobile*, pelanggan bisa mengetahui beberapa informasi seperti tagihan rekening listrik, transaksi Token, riwayat KWH listrik, dan dapat melakukan pengaduan dan keluhan yang sedang dialami dengan lebih cepat dan jelas serta dapat mengetahui info progres atau status pekerjaan PT. PLN dari keluhan dan pengaduan yang sudah disampaikan. Aplikasi ini memiliki keunggulan dibandingkan dengan menggunakan layanan sebelumnya seperti *call center* 123, dengan menggunakan *call center* 123 pelanggan tidak dapat melihat info progres atau kemajuan dari pengaduan dan keluhan yang sudah disampaikan, begitu juga dengan menyampaikan pengaduan dan keluhan menggunakan *twitter*, *facebook* dan *email* pelanggan tidak dapat mengetahui info tagihan listrik, transaksi token dan riwayat pemakaian KWH listrik. Berikut merupakan tampilan dari aplikasi PLN *Mobile*.

### 1. Halaman Login

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tampilan Halaman *Login* pada Aplikasi *PLN Mobile* dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut.



**Gambar 2.2.** Halaman *Login*

#### 2. Halaman *Home*

Tampilan Halaman *Home* pada Aplikasi *PLN Mobile* dapat dilihat pada Gambar 2.3 berikut.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.3.** Halaman *Home*

#### 3. Halaman Permohonan

Tampilan Halaman Permohonan pada Aplikasi *PLN Mobile* dapat dilihat pada Gambar 2.4 berikut.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



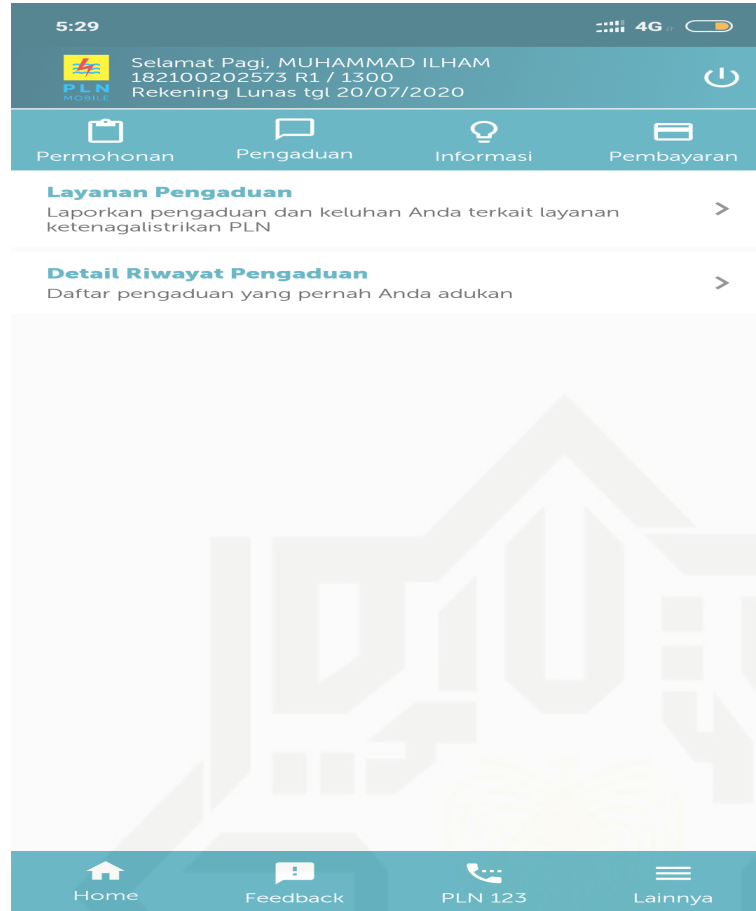
**Gambar 2.4.** Halaman Permohonan

4. Halaman Pengaduan  
Tampilan Halaman Pengaduan pada Aplikasi PLN *Mobile* dapat dilihat pada Gambar 2.5 berikut.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.5.** Halaman Pengaduan

#### 5. Halaman Pengajuan Pengaduan

Tampilan Halaman Pengajuan Pengaduan pada Aplikasi *PLN Mobile* dapat dilihat pada Gambar 2.6 berikut.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Gambar 2.6.** Halaman Pengajuan Pengaduan

## 2.9 Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT)

Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) adalah aplikasi yang digunakan untuk pengelolaan operasional jaringan, distribusi jaringan, *record* dan *recovery* dari gangguan dan keluhan pelanggan. Pengelolaan dilakukan secara *online*, *realtime*, dan terintegrasi dengan proses bisnis PLN lainnya (PLN, 2019). Tampilan dari sistem APKT dapat dilihat pada Gambar 2.7 berikut.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

10.68.35.95/Pages/Home/Task.aspx?id=10

APKT Executive Inform...

Order By ☐ Status ☐ Tanggal Laporan

Tanggal Buat 17 09 2018 s.d 17 09 2018

Cari

No	No. Laporan	Prioritas	Nama	Status	Alamat Pelapor	Lokasi	Posko	No. Telepon	Deskripsi	Penyebab	Tanggal Buat	Tanggal Padam	Tanggal
1	G1218091700417		IBU MANALLU	Perugian Ragu	JL PELITA NO 1 RT 03 RW 01 DS SEMUNAI KEC PINGGIR KAB BENGKALIS, ACUAN: DEKAT MESITD (SEKITAR 100 METER)	JL PELITA NO 1 RT 03 RW 01 DS SEMUNAI KEC PINGGIR KAB BENGKALIS, ACUAN: DEKAT MESITD (SEKITAR 100 METER)	POSKO RAYON DURI	08136429498	1 RUMAH PADAM (DAYA 900 VA)		17 Sep 2018 12:36:24	17 Sep 2018 12:32:53	
2	G5518091700528		BP GINTING	Dalam Pergerakan	JL KENANGA KM 80 KEL KANDIS KOTA KEC KANDIS KAB SIAK RIAU		POSKO RAYON DURI	08137800787	BANYAK RUMAH PADAM SEJAK 1 JAM YANG LALU		17 Sep 2018 12:23:29	17 Sep 2018 12:22:38	
3	G1218091700395		BP MESNI	Dalam Pergerakan	JL SWADAYA/BAKTI GG PANDAWA NO 23 RT 04/RW 16 KEL PEMATANG PUDU KEC MANDAU.	JL SWADAYA/BAKTI GG PANDAWA NO 23 RT 04/RW 16 KEL PEMATANG PUDU KEC MANDAU.	POSKO RAYON DURI	08527282956	1 RUMAH PADAM (RMT / 500)		17 Sep 2018 12:08:58	17 Sep 2018 11:55:27	
4	G5418091700540		IBU PONDINTEN	Waktu	JL KULIM KM.17 RT.-/KEL SIBANGA KEC SIBANGA KOTA DURI RIAU DEPAN GUDANG PS	JL KULIM KM.17 RT.-/KEL SIBANGA KEC SIBANGA KOTA DURI RIAU DEPAN GUDANG PS	POSKO RAYON DURI	08570215417	MOHON PERIKSA APP PRABAYAR DISPLAY TERKERA PERIKSA ( PTL HAMPUR PADAM)	tertera periksa pulsa habis	17 Sep 2018 10:33:38	17 Sep 2018 10:30:07	17 Sep 2018 12:07:59
5	G1418091700328		IBU SURYATI	Dalam Pergerakan	DS BULOK APO RT 1 RW 2 JL SAMAK NO - KEC. DS BULOK APO KAB BENGKALIS	DS BULOK APO RT 1 RW 2 JL SAMAK NO - KEC. DS BULOK APO KAB BENGKALIS	POSKO RAYON DURI	08134364838	1 RUMAH PADAM (DISPLAY APP PADAM)		17 Sep 2018 10:32:11	17 Sep 2018 10:29:48	
6	G1418091700367		BP DONI	Waktu	PT ALAM WISESA PRATAMA JL RAYA DURI DUMAI KM 4 KEL BALAI MAKAN KEC BATIN SULAPAN KABUPATEN BENGKALIS	PT ALAM WISESA PRATAMA JL RAYA DURI DUMAI KM 4 KEL BALAI MAKAN KEC BATIN SULAPAN KABUPATEN BENGKALIS	POSKO RAYON DURI	08137478570	MCE APP TERBAKAR (PTL DIPADAMKAN)	MCE rusak terbakar	17 Sep 2018 08:57:17	17 Sep 2018 08:54:46	17 Sep 2018 11:09:10

Gambar 2.7. Sistem APKT

## 2.10 Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yang meliputi *Simple Random Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi semua anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Simple Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang sederhana dikarenakan pengambilan sampel dilakukan dengan acak tanpa memperhatikan stratanya (Sugiyono, 2017).

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel minimum dengan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10% atau 0,1 berdasarkan Persamaan 2.1 berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.1)$$

Dimana:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi





E : persen kelonggaran ketidaktelitian (*error tolerance*)

$$n = \frac{2135}{1 + 2135 * 0,1^2} = 96$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas didapatlah jumlah responden sebanyak 96 orang sebagai sampel.

### 2.11 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang disusun benar mampu mengukur variabel yang perlu diukur (Rohman dan Kurniawan, 2017). Sebuah tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat. Maksudnya hasil pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan dengan tepat dan sesuai dengan fakta keadaan sebenarnya (Ardiansyah, 2018). Uji statistik mengacu dengan kriteria:

1.  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$  maka tidak valid
2.  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka valid

### 2.12 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan agar data yang diambil dapat mengukur apa yang hendak diukur (Hartini, 2016). Uji reabilitas digunakan pada setiap pertanyaan yang sudah valid. Untuk teknik perhitungan reabilitas kuesioner yang digunakan yaitu *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) dimana suatu item dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditentukan adalah 0,6. Apabila nilai  $\alpha > 0,6$  maka reliabel dan apabila nilai  $\alpha \leq 0,6$  maka tidak reliabel (Manik, Salamah, dan Susanti, 2017).

### 2.13 SPSS

SPSS merupakan suatu program yang berfungsi melakukan analisa statistik. SPSS (*Statistical Package for the Sosial Sciences* atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) merupakan versi pertama yang dikeluarkan tahun 1968, dikemukakan oleh Norman Nie (Purnomo, 2016).

SPSS adalah sebuah paket program yang berfungsi mengolah dan menganalisa data, jadi untuk menjalankan program ini dimulai dengan mempersiapkan data yang akan dilakukan analisis. Ketika salah menggunakan prosedur tentu berakibat terhadap hasil analisis yang didapati tidak sesuai dengan yang diinginkan. Banyak analisis yang dapat dikerjakan dengan menggunakan SPSS diantaranya uji validitas dan uji reliabilitas data dengan fitur yang lengkap yang telah disediakan didalam SPSS (Purnomo, 2016).

## 2.14 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan tabel penelitian terdahulu menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat dilihat pada Tabel 2.1:

**Tabel 2.1.** Penelitian Terdahulu

Pengarang	Jurnal	Isi
Nurmaini Dalimunthe, Astuti Meflinda, Syahrul Azmi (Dalimunthe, Meflinda, dan Azmi, 2014)	Analisis Pengaruh Faktor Kemudahan dan Manfaat Terhadap Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan Dasar.	Dalam penelitian ini, secara deskriptif penerimaan pengguna terhadap sistem informasi Dapodikdas ini termasuk dalam kategori setuju dan faktor kemudahan yang didapat berada dalam kategori netral. Secara kuantitatif faktor kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna sistem informasi Dapodikdas dan faktor manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pengguna sistem informasi tersebut. Secara bersamaan faktor kemudahan dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna sistem informasi Dapodikdas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)**

Pengarang	Jurnal	Isi
(Hardiansyah dan Dalimunte, 2016)	Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap <i>Document Management System</i> (DMS) dengan Model TAM.	Hasil dari penelitian ini secara deskriptif faktor kemudahan yang dihasilkan dari DMS termasuk dalam kategori setuju, faktor manfaat yang dihasilkan dari DMS termasuk dalam kategori netral dan faktor penerimaan termasuk dalam kategori setuju. Secara kuantitatif faktor kemudahan dan manfaat memiliki hubungan yang baik terhadap penerimaan pengguna <i>Document Management System</i> (DMS).
(Prasetyo dan Anubhakti, 2011)	Kajian Penerimaan sistem e-learning dengan menggunakan pendekatan U-TAUT studi kasus fakultas teknologi informasi Universitas Budi Luhur.	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa model TAM yang diperkenalkan oleh Davis juga dapat digunakan pada penelitiannya, mengingat bahwasanya sistem informasi berbasis web merupakan bagian dari teknologi khususnya teknologi informasi.

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)**

Pengarang	Jurnal	Isi
(Rumyeni dan Putra, 2016)	Analisis Penerimaan Aplikasi Ubersocial Dengan Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) di Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Riau.	Dari hasil pengolahan datanya terlihat bahwasanya semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian, keseluruhannya telah memenuhi syarat <i>goodness of fit</i> yang sudah ditetapkan sebelumnya. Hasil penelitian menilai bahwa persepsi kemudahan aplikasi berpengaruh terhadap sikap pengguna aplikasi, persepsi kemanfaatan aplikasi tidak memiliki pengaruh terhadap sikap pengguna, persepsi kemudahan aplikasi memiliki pengaruh terhadap penerimaan aplikasi, persepsi kemanfaatan aplikasi tidak berpengaruh terhadap penerimaan dan sikap pengguna aplikasi tidak memiliki pengaruh terhadap penerimaan aplikasi tersebut.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

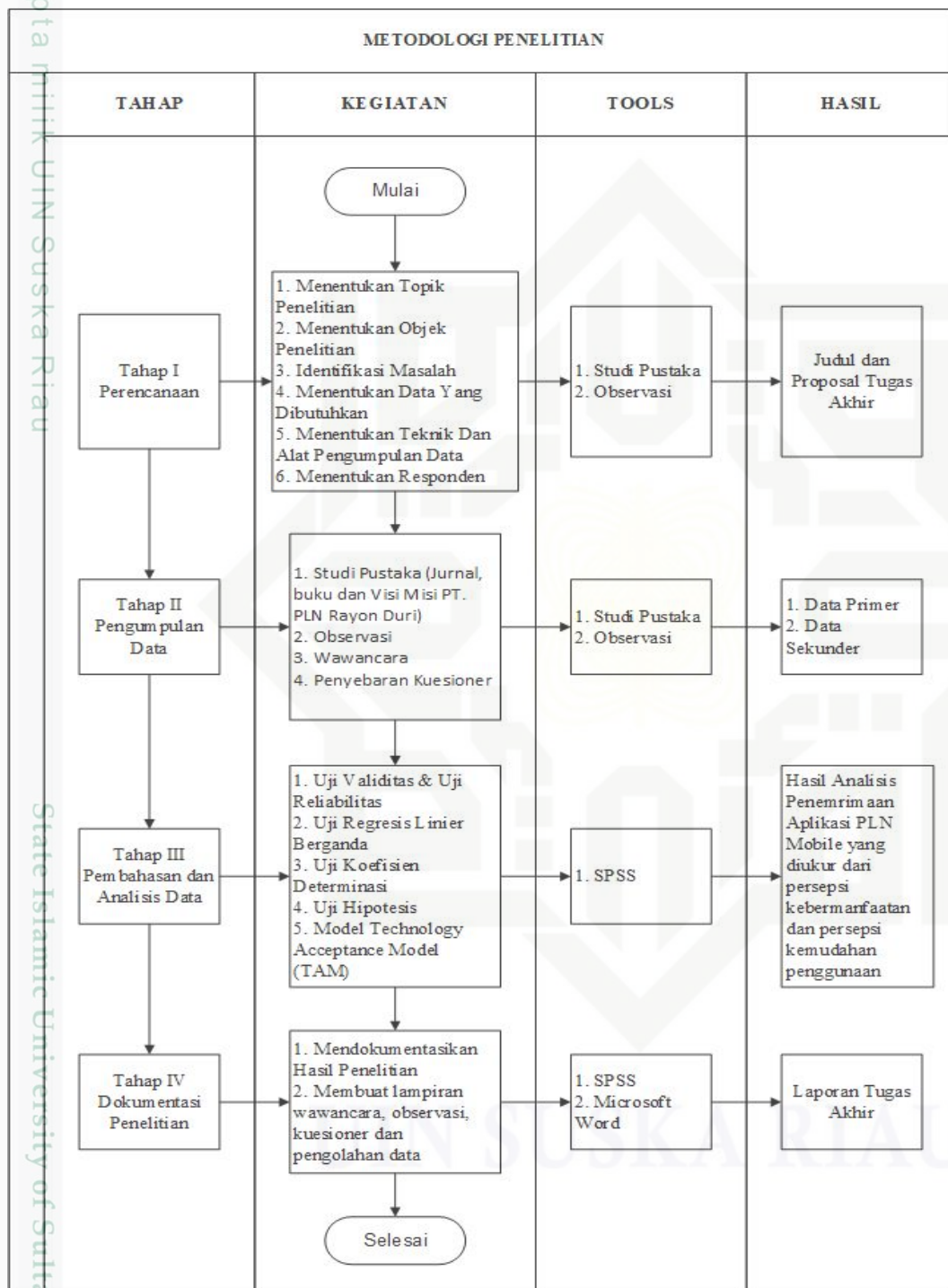
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi pada penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1. Metodologi



### 3.1 Tahap Perencanaan

Kegiatan yang dilakukan ditahapan perencanaan diantaranya:

1. Menentukan Topik Penelitian  
 Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, yang pertama dilakukan yaitu menentukan topik permasalahan dan judul. Judul dari Tugas Akhir ini adalah Analisis Penerimaan Aplikasi PLN Mobile menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada PT. PLN Rayon Duri.
2. Menentukan Objek Penelitian  
 Langkah selanjutnya adalah menentukan objek penelitian yang akan dibuat. Objek penelitian pada penelitian kali ini yaitu Aplikasi PLN Mobile.
3. Identifikasi Masalah  
 Selanjutnya identifikasi masalah yang terdapat pada Aplikasi PLN Mobile yang nantinya akan dijadikan rumusan masalah, batasan masalah, tujuan serta manfaat penelitian. Setelah itu dapat dirumuskan masalah bagaimana melakukan analisis penerimaan aplikasi PLN Mobile menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).
4. Menentukan Data Yang Dibutuhkan  
 Menentukan data dilakukan untuk mempermudah penulis dalam melakukan analisis. Data ditentukan setelah dilakukannya observasi langsung dan melakukan studi literatur untuk mengetahui data yang dibutuhkan. Data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:
  - (a) Data Sekunder yang mana data didapatkan secara tidak langsung terhadap objek penelitian seperti data yang didapatkan dari jurnal, buku dan internet sebagai bahan referensi.
  - (b) Data Primer yang mana data tersebut diperoleh langsung dari sumber penelitian seperti hasil wawancara yang dilakukan kepada pelanggan dan pihak PT. PLN Rayon Duri.
5. Menentukan Teknik dan Alat Pengumpulan Data  
 Menentukan teknik dan alat pengumpulan data diperlukan agar mendapatkan data yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Sebelum menentukan teknik, penulis melakukan studi literatur dan observasi untuk memastikan apakah alat yang ditentukan dapat diterapkan pada objek penelitian. Setelah ditentukan teknik pengumpulan data, maka ditentukanlah alat yang digunakan dalam mengumpulkan datanya yaitu pertanyaan wawancara dan kuesioner.  
 Agar bisa mengukur jawaban responden, untuk itu jawaban perlu diberi bobot penilaian. Dalam memberikan bobot penilaian pada setiap pernyataan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan *skala likert*. Dalam prosedur *skala likert* perlu melakukan penentuan bobot nilai atas setiap pernyataan dalam kuesioner yang disebar, pada penelitian ini jawaban responden terdiri dari empat bobot penilaian. Bobot nilai dari setiap pernyataan adalah seperti Tabel 3.1 berikut:

**Tabel 3.1.** Bobot Nilai Kuesioner

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

6. Menentukan Responden

Yang akan menjadi responden dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang menggunakan aplikasi pln *mobile* maupun yang tidak dalam melakukan pengaduan dan keluhannya kepada pihak PT. PLN Rayon Duri. Untuk penarikan jumlah sampel responden menggunakan rumus Slovin. Dalam kasus ini populasi berdasarkan jumlah pelanggan yang melakukan pengaduan dan keluhan kepada pihak PT. PLN Rayon Duri yang terhitung mulai awal tahun 2019 hingga akhir bulan juli tahun 2019 berjumlah 2135 pengaduan dan keluhan. Berdasarkan jumlah populasi tersebut dapat ditentukan jumlah responden untuk melakukan penilaian kualitas aplikasi pln *mobile* terhadap layanan pengaduan dan keluhan terpadu (APKT) PT. PLN Rayon Duri. Teknik penghitungan jumlah responden penelitian menggunakan rumus Slovin dapat dilihat pada Persamaan 3.1 berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = Persen kelonggaran ketidaktelitian (*error tolerance*) 10% atau  $e = 0,1$

$$n = \frac{2135}{1 + 2135 * 0,1^2} = 95,5257271$$

$n = 95,5257271$  (dibulatkan menjadi 96 sampel responden)

### 3.2 Tahap Pengumpulan Data

Setelah melakukan penentuan data, selanjutnya yaitu melakukan pengumpulan data. Pada tahapan ini berisi bagaimana proses dalam mengumpulkan data, baik data primer ataupun data sekunder. Tahapan-tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Pada tahap ini penulis melakukan pencarian jurnal dan buku yang berhubungan dengan penelitian ini seperti jurnal atau buku yang membahas mengenai analisa penerimaan terhadap sebuah teknologi atau sistem informasi menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan buku tentang SPSS.

2. Observasi

Yang dilakukan pada tahap ini yaitu penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap aplikasi pln mobile dengan melihat tampilan dari aplikasi dan melihat permasalahan yang terdapat pada aplikasi dan melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT. PLN Rayon Duri. Tujuan dilakukannya obsevasi yaitu agar penulis dapat memperoleh gambaran umum tentang kualitas aplikasi PLN Mobile pada saat ini.

3. Wawancara

Yang dimaksud dengan wawancara disini yaitu mengadakan aktivitas tanya jawab secara langsung kepada pelanggan dan bapak Andika Rivaldi selaku Staff Pelayanan Administrasi di PT. PLN Rayon Duri. Tujuan dari wawancara ini yaitu untuk mengetahui permasalahan atau kelemahan yang ada pada kualitas aplikasi. Tahap wawancara pada laporan tugas akhir ini dapat dilihat pada Lampiran A.

4. Penyebaran Kuesioner

Yang dilakukan pada tahap ini yaitu penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada 96 pelanggan PT. PLN Rayon Duri dimana nantinya hasil penyebaran kuesioner ini yang menjadi data yang akan dilakukan pengolahan data. Penyebaran kuesioner ini dilakukan kepada pelanggan yang su-





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dah menggunakan aplikasi pln *mobile* untuk melihat tingkat kesiapan atau penerimaan pelanggan terhadap aplikasi ini yang diukur dari persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi pln *mobile* ini. Daftar pernyataan kuesioner pada laporan tugas akhir ini dapat dilihat pada Lampiran B.

### 3.3 Tahap Pembahasan Dan Analisis Data

Pada tahapan ini kegiatan yang akan dilakukan adalah menganalisa penerimaan aplikasi PLN Mobile dengan melakukan pengolahan data kuesioner responden dengan uji validitas, uji reliabilitas dan uji koefisien determinasi.

#### 1. Defenisi Operasional Variabel

Variabel yang terdapat dalam penelitian ini meliputi:

- (a) Penerimaan Aplikasi PLN *Mobile* (*Acceptance of IT*) (Y)  
Penerimaan Aplikasi PLN *Mobile* adalah kondisi pelanggan PT. PLN Rayon Duri dalam menerima atau menggunakan Aplikasi PLN *Mobile* yang dikonsepskan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi penggunaan yang dilakukan oleh pelanggan dalam melakukan pengaduan dan keluhan melalui Aplikasi PLN *Mobile*.
- (b) Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) (X1)  
Persepsi kebermanfaatan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwasanya penggunaan sebuah sistem akan mampu untuk meningkatkan kinerja seseorang. indikator yang digunakan dalam mengukur persepsi kebermanfaatan ini yaitu penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* mampu meningkatkan kinerja, keefektifan dan menambah tingkat produktivitas, sehingga Aplikasi PLN *Mobile* ini dianggap dapat memberikan manfaat terhadap pelanggan.
- (c) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) (X2)  
Persepsi kemudahan penggunaan pada Aplikasi PLN *Mobile* ini didefinisikan sebagai keyakinan dari individu bahwasanya Aplikasi PLN *Mobile* ini mudah untuk dipelajarinya dan juga tidak butuh usaha yang besar dalam memahaminya oleh pelanggan PT. PLN Rayon Duri.

#### 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Setelah kuesioner dibuat maka selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner sudah sesuai dengan yang dibutuhkan atau tidak, kemudian penulis akan melakukan pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Disini penulis akan melakukan analisa menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) de-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ngan *tools* SPSS.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi liner berganda. persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Penerimaan pengguna aplikasi PLN *Mobile*

a = Konstanta

b1 dan b2 = Koefisien Regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

X1 = Persepsi Kebermanfaatan (variabel bebas)

X2 = Persepsi Kemudahan Penggunaan (variabel bebas)

### 4. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* oleh pelanggan PT. PLN Rayon Duri. Berikut merupakan tabel acuan penilaian untuk uji determinasi sesuai Tabel 3.2:

**Tabel 3.2.** Penilaian Uji Determinasi

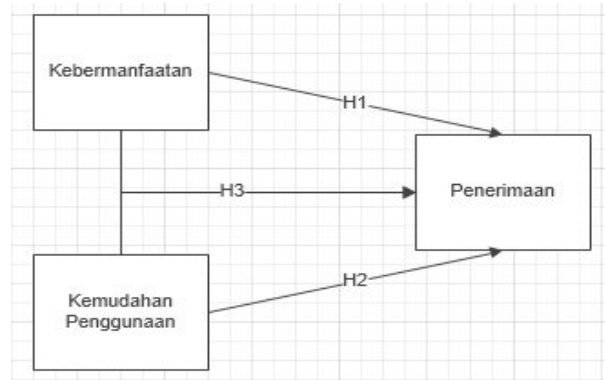
Nilai Iterval	Kekuatan Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

### 5. Uji Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat sesuai Gambar 3.2 berikut ini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 3.2.** Hipotesis Penelitian

Untuk lebih jelasnya masing-masing hipotesis yang ada sesuai Tabel 3.3 berikut ini.

**Tabel 3.3.** Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Keterangan
H1	Diduga persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap penerimaan penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> .
H2	Diduga persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap penerimaan penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> .
H3	Diduga persepsi Kebermanfaatan dan persepsi Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penerimaan penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> .

#### 6. Analisa Hasil Kuesioner

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada tahap ini selanjutnya akan dilakukan pengolahan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Pernyataan-pernyataan yang ada didalam skala likert tersebut diadopsi dari model TAM dimana pada model ini terdiri dari dua variabel independen (Variabel bebas) yaitu persepsi kebermanfaatan (*Perseived usefulness*) (X1) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*) (X2) serta satu variabel dependen (variabel terikat) yaitu penerimaan (*Acceptance of IT*). Pada tahap ini penulis melakukan analisa dengan menggunakan *tools* SPSS.



### 3.4 Tahap Dokumentasi Penelitian

Tahap dokumentasi penelitian merupakan tahapan penulisan laporan mulai dari awal sampai akhir penelitian. Seluruh data yang didapat dari serangkaian penelitian yang sudah dilakukan akan menghasilkan dalam bentuk laporan yang kemudian akan diujikan kepada penguji penelitian. Hasil dari dokumentasi diharapkan nantinya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat terutama bagi penulis sendiri.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada penelitian ini, dapat diambil kesimpulan diantaranya:

1. Secara kuantitatif diperoleh variabel persepsi kebermanfaatan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penerimaan penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* yang berarti H1 diterima.
2. Secara kuantitatif diperoleh variabel kemudahan penggunaan (X2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* yang berarti H2 ditolak.
3. Secara kuantitatif diperoleh variabel persepsi kebermanfaatan (X1) dan variabel kemudahan penggunaan (X2) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* yang berarti H3 diterima dengan nilai sebesar 29,8%. Jadi variabel kebermanfaatan (X1) dan variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh kontribusi sebesar 29,8% terhadap variabel penerimaan penggunaan. Sedangkan sisanya 70,2% (100% - 29,8%) dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dibahas pada penelitian ini.
4. Sedangkan secara deskriptif diperoleh hasil persentase jawaban responden pada variabel kebermanfaatan termasuk dalam kategori sangat setuju dengan nilai persentase jawaban sebesar 83,71%. Untuk hasil persentase jawaban responden pada variabel kemudahan penggunaan termasuk dalam kategori sangat setuju dengan nilai persentase jawaban sebesar 81,81%. Dan juga hasil persentase jawaban responden pada variabel penerimaan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* juga termasuk dalam kategori sangat setuju dengan nilai persentase jawaban sebesar 82,81%.
5. Adapun variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* adalah variabel kebermanfaatan dengan nilai persentase sebesar 37,5%, sedangkan variabel kemudahan penggunaan hanya sebesar 20,4%.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberi saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* kepada pihak PT. PLN Rayon Duri yaitu sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagi pihak PT. PLN Rayon Duri agar dapat memperhatikan penerimaan penggunaan dalam hal kemudahan bagi pelanggan atau masyarakat ketika menggunakan aplikasi PLN *Mobile* ini dalam melakukan pengaduan dan keluhan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara melakukann sosialisasi kepada pelanggan atau masyarakat Duri tentang kemudahan cara penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dan manfaat yang nantinya akan didapatkan oleh masyarakat setelah menggunakan aplikasi ini.
2. Pada penelitian ini penulis melakukan analisis penerimaan aplikasi PLN *Mobile* menggunakan *Technologi Acceptance Model* (TAM) dari 2 variabel bebas yaitu variabel kebermanfaatan dan variabel kemudahan penggunaan, diharapkan penelitian selanjutnya untuk melakukan analisis penerimaan aplikasi yang dilihat pada kualitas layanan dan kualitas aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R. D., dan Kustijono, R. (2013). Pengembangan media animasi fisika pada materi cahaya dengan aplikasi flash berbasis android. *Jurnal Penelitian Fisika dan Aplikasinya (JPFA)*, 3(1), 11–18.
- Ardiansyah, I. (2018). Pengaruh kualitas website traveloka terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode webqual. Dalam *National conference of creative industry*.
- Bashir, I., dan Madhavaiah, C. (2014). Determinants of young consumers' intention to use internet banking services in india. *Vision*, 18(3), 153–163.
- Dalimunthe, N., Meflinda, A., dan Azmi, S. (2014). Analisis pengaruh faktor kemudahan dan manfaat terhadap penerimaan pengguna sistem informasi data pokok pendidikan dasar (studi kasus: Dinas pendidikan dan kebudayaan kabupaten kampar). *Jurnal Sains dan Teknologi Industri*, 12(1), 122–128.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319–340.
- Devi, N. L. N. S., dan Suartana, I. W. (2014). Analisis technology acceptance model (tam) terhadap penggunaan sistem informasi di nusa dua beach hotel & spa. *E-Jurnal Akuntansi*, 167–184.
- Durachman, Y. (2016). The user satisfaction perspectives of the information system projects. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 4(1), 215–223.
- Fatoni, A., dan Rendra, D. B. (2014). Perancangan prototype sistem kendali lampu menggunakan handphone android berbasis arduino. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 1.
- Franke, D., dan Weise, C. (2011). Providing a software quality framework for testing of mobile applications. Dalam *2011 fourth ieee international conference on software testing, verification and validation* (hal. 431–434).
- Hardiansyah, D., dan Dalimunthe, N. (2016). Analisis penerimaan pengguna terhadap document management system (dms) dengan model tam (studi kasus: Perwakilan bpkp provinsi riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 32–36.
- Hardiningtyas, R. S. (2016). *Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, risiko terhadap sikap dan intensi perilaku nasabah dalam penggunaan internet banking di pt. bank muamalat indonesia, tbk cabang jember* (Unpublished doctoral dissertation).
- Hariyanti, A. (2015). *Kualitas pelayanan keluhan pelanggan pt. pln (persero) rayon*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sinjai (studi kasus pelayanan penambahan daya) (B.S. thesis). JURUSAN ILMU ADMINISTRASI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR.

Hartini, S. (2016). Metode webqual pada analisis layanan website ppbd online kabupaten bekasi. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS*, 1(1), 35–41.

Irsan, M. (2015). Rancang bangun aplikasi mobile notifikasi berbasis android untuk mendukung kinerja di instansi pemerintahan. *JustIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 3(1), 115–120.

Julita Sari, D. (2019). *Pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan bsm mobile banking (studi pada mahasiswa febi iain bengkulu)* (Unpublished doctoral dissertation). IAIN BENGKULU.

Khurrosidin, M. (2017). *Ta: Analisis penerimaan aplikasi pembelajaran logika dan desain pemrograman dengan menggunakan technology acceptance model 2 (tam 2) pada institut bisnis dan informatika stikom surabaya* (Unpublished doctoral dissertation). Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Manik, A., Salamah, I., dan Susanti, E. (2017). Metode webqual 4.0 untuk evaluasi kualitas website politeknik negeri sriwijaya. *Prosiding SNATIF*, 355–361.

Mulyana, H., dan Maimunah, M. (2014). Aplikasi mobile kamus istilah komputer berbasis android. *PIKSEL (Penelitian Ilmu Komputer Sistem Embedded dan Logic)*, 2(1), 27–34.

Murti, T., Abdillah, L. A., dan Sobri, M. (2015). Sistem penunjang keputusan ke-layanan pemberian pinjaman dengna metode fuzzy tsukamoto. *arXiv preprint arXiv:1506.00091*.

Napitupulu, D. (2017). Analysis of factors affecting the website quality (study case: Xyz university). *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(3), 792–798.

Nayebi, F., Desharnais, J.-M., dan Abran, A. (2012). The state of the art of mobile application usability evaluation. Dalam *2012 25th ieee canadian conference on electrical and computer engineering (ccee)* (hal. 1–4).

Paramita, A. V., dan Mujahidin, M. (2014). Analisis kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi manajemen surat dengan pendekatan technology acceptance model pada pt. xyz surabaya. *Jurnal Teknik ITS*, 3(2), A216–A221.

PLN. (2019). *Profil perusahaan*. Retrieved from <https://www.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

Prasetyo, B. H., dan Anubhakti, D. (2011). Kajian penerimaan sistem e-learning dengan menggunakan pendekatan utaut studi kasus fakultas teknologi infor-





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- masi universitas budi luhur. *Jurnal BIT Vol*, 8(2), 45–47.
- Pratama, D., Hakim, D. A., Prasetya, Y., Febriandika, N. R., Trijati, M., dan Fadlilah, U. (2016). Rancang bangun alat dan aplikasi untuk para penyandang tunanetra berbasis smartphone android. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 2(1), 14–19.
- Purnomo, S. M., Aldy Rochmat. (2016). *Analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan spss*. CV. WADE GROUP.
- Rahardja, U., Tejosuwito, N. J., Armansyah, F. S., dkk. (2017). Perancangan aplikasi pen+ berbasis mobile untuk memudahkan kinerja dosen pada perguruan tinggi. *Technomedia Journal*, 1(2), 50–60.
- Ramadhan, T., dan Utomo, V. G. (2014). Rancang bangun aplikasi mobile untuk notifikasi jadwal kuliah berbasis android (studi kasus stmik provisi semarang). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(2), 2087–0868.
- Rohman, F., dan Kurniawan, D. (2017). Pengukuran kualitas website badan nasional penanggulangan bencana menggunakan metode webqual 4.0. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 3(1), 31–38.
- Rumyeni, R., dan Putra, D. (2016). *Analisis penerimaan aplikasi ubersocial dengan menggunakan technology acceptance model di jurusan ilmu komunikasi universitas riau* (Unpublished doctoral dissertation). Riau University.
- Saniyah, D., dkk. (2018). *Analisis penerimaan aplikasi field service operation (fso) mobile menggunakan technology acceptance model (tam)(studi kasus: Pt pln (persero) rayon kota bandung)* (Unpublished doctoral dissertation). Fakultas Teknik Unpas.
- Sensuse, D. I., dan Prayoga, S. H. (2010). Analisis usability pada aplikasi berbasis web dengan mengadopsi model kepuasan pengguna (user satisfaction). *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 70–79.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Remaja Rosdakarya.
- Tileng, K. G. (2015). Penerapan technology acceptance model pada aplikasi edmodo di universitas ciputra surabaya menggunakan analisis jalur. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 1(1), 28–37.
- Udayanti, E. D., dan Nugroho, F. A. (2018). Analisa minat penggunaan aplikasi tb escoring dengan pendekatan technology acceptance model (tam). *Edu Komputika Journal*, 5(1), 1–12.
- Venkatesh, V., dan Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186–204.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wexler, J. (2001). Why computer users accept new systems. *MIT Sloan Management Review*, 42(3), 17.

Wiyati, R. K., Bali, S., dan Sarja, N. L. A. K. Y. (2014). Analisis awal penerimaan aplikasi e-krs menggunakan pendekatan tam (technology acceptance model). *Konfersi Nasional Sistem dan Informatika*, 7–8.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### HASIL WAWANCARA

1. Assalamu'alaikum pak, saya Muhammad Ilham Mahasiswa Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasiim Riau Faklitas Sains Jurusan Sistem Informasi. Sehubungan dengan tugas penyusunan Proposal penelitian untuk penyusunan Skripsi, mohon berkenankan saya untuk melakukan penelitian di PT. PLN Rayon Duri. Berkenaan dengan hal tersebut , apakah bapak dapat mengizinkan saya untuk melakukan penelitian disini dan mewawancarai bapak?

*Jawab:*

Ya, silahkan.

2. Apakah PT. PLN Rayon Duri ini dalam menjalankan organisasi telah memanfaatkan IT? Jika ya, bagaimana pemanfatannya?

*Jawab:*

Ya, didalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan khususnya wilayah Duri PT. PLN telah memanfaatkan IT khusus nya untuk sarana dalam pelayanan berupa peluncuran aplikasi PLN Mobile yang dpat didownload di Gogle Play Storee.

3. Sudah berapa lama aplikasi PLN Mobile diluncurkan? Dan apakah ada unit khusus yang mengelolanya?

*Jawab:*

Aplikasi PLN Mobile ini dirilis pertama kali pada tanggal 9 agustus 2016 dan sudah terdaftar di Google Play Store. Untuk pengelolaannya aplikasi ini dikelola tim khusus yang telah diangkat langsung oleh PT. PLN pusat.

4. Apa tujuan PT. PLN pusat meluncurkan aplikasi PLN Mobile ini?

*Jawab:*

Tujuan diluncurkannya aplikasi ini pada dasarnya sebagai media untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pelayanan setelah sebelumnya menggunakan layanan call center 123, facebook, twitter dan email PLN.

5. Hal-hal apa saja yang termuat didalam aplikasi PLN Mobile?

*Jawab:*

Sesuai dengan tujuan awal dibangunnya aplikasi yakni sebagai sinergi layanan yang diberikan untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pelayanan, melalui Aplikasi PLN Mobile ini pelanggan banyak mendapatkan kemudahan diantaranya dapat mengetahui tgihan rekening listrk, transaksi token, riwayat pemakaian kwh serta info progress permohonan dan pen-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

gaduaan yang juga langsung terintegrasi dengan sistem (APKT).

6. Apa hubungan antara aplikasi PLN Mobile ini dengan sistem APKT ?

*Jawab:*

Sistem APKT ini merupakan sistem terintegrasi dengan aplikasi PLN Mobile yang digunakan untuk mendokumentasikan keluhan yang dilakukan pelanggan baik melalui aplikasi PLN Mobile maupun yang tidak agar tercatat secara sistematis dan terpantau secara langsung sebagai bentuk peningkatan pelayanan kepada pelanggan saat menangani pengaduan dan keluhan dari pelanggan.

7. Selama aplikasi PLN Mobile ini diterapkan apakah terdapat kendala khususnya di wilayah PT. PLN Rayon Duri?

*Jawab:*

Dengan adanya aplikasi PLN Mobile ini tidak terlepas dari beberapa permasalahan maupun kendala. Banyak faktor yang menjadi kendala dalam pengoperasiannya seperti gangguan koneksi yang mengakibatkan status pengerjaan yang diberikan oleh pihak PT. PLN Rayon Duri tidak sesuai dengan status/progress dari layanan pengaduan dan keluhan yang terdapat pada aplikasi.

8. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap peluncuran aplikasi PLN Mobile?

*Jawab:*

Untuk tanggapan dari pelanggan sendiri PT. PLN Rayon duri sendiri kurang mengetahuinya karena memang semenjak peluncuran aplikasi ini kami belum pernah melakukan tinjauan langsung kelapangan dan melakukan sosialisai tentang bagaimana penggunaan aplikasi PLN Mobile ini.

9. Apa penyebab tidak adanya dilakukan sosialisai atau pengenalan terkait peluncuran aplikasi PLN Mobile ini kepada masyarakat khususnya pelanggan PT. PLN Rayon Duri?

*Jawab:*

Untuk itu kami hanya memperkenalkan kepada pelanggan yang melakukan pengaduan atau keluhan yang langsung datang ke kantor saja. Tidak ada sebelumnya perintah dari pusat untuk kami melakukan pengenalan tentang aplikasi ini kepada masyarakat. Selain itu untuk melakukan sosialisai dan pengenalan langsung kelapangan terkait aplikasi ini tentu nya akan memakan biaya dan kami juga tidak memiliki dana khusus untuk itu.

10. Berapa capaian jumlah pelanggan PT. PLN Rayon Duri yang sudah menggunakan aplikasi PLN Mobile sejak peluncuran pertama kali hingga saat ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

khususnya dalam melakukan pengaduan dan keluhan?

*Jawab:*

Dari yang kami lihat sejauh ini jumlah pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN Mobile dalam melakukan pengaduan dan keluhan tergolong sangat rendah, berdasarkan data pengaduan dan keluhan tahun 2019 mulai dari awal bulan januari hingga akhir bulan juli terdapat 2135 pengaduan dan keluhan, dari seluruh pengaduan dan keluhan tersebut tidak semuanya menggunakan aplikasi PLN Mobile, masih banyak yang menggunakan facebook dan twitter dalam melakukan pengaduan dan keluhan tersebut. Memperhatikan rendahnya capaian tersebut, kiranya kami berharap perlunya untuk melakukan penilaian terhadap aplikasi terkait faktor apa yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam melakukan pengaduan dan keluhan.

## LAMPIRAN B

### KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau tentang, “Analisis Penerimaan Aplikasi PLN Mobile” maka dengan ini saya memohon kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner terlampir.

Agar penelitian ini memberikan hasil yang bermanfaat, saya mohon saudara/i mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dengan cara menceklis setiap pernyataan yang sesuai dengan jawaban saudara/i. Demikian permohonan saya, atas kesediaan dan kesungguhan serta kerja sama saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

#### Identitas Responden

Nama :

ID Pelanggan :

Alamat :

#### Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

Tabel B.1 Kuesioner Penelitian

Var	Instrumen	Pernyataan	SS	S	TS	STS
X1	X1.1	Pengaduan dan keluhan akan sulit dilakukan tanpa menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .				
	X1.2	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> menjawab kebutuhan saya terkait dalam melakukan pengaduan dan keluhan.				
	X1.3	Menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dapat menghemat waktu saya dalam melakukan pengaduan dan keluhan.				
	X1.4	Menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> memungkinkan saya melakukan pengaduan dan keluhan dengan lebih cepat.				

**Tabel B.1. Kuesioner Penelitian (Tabel lanjutan...)**

Var	Instrumen	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	X1.5	Menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> meningkatkan efektivitas ketika melakukan pengaduan dan keluhan sebagai pelanggan.				
	X1.6	Menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> membuat saya lebih mudah untuk melakukan pengaduan dan keluhan sebagai pelanggan.				
	X1.7	Secara keseluruhan, saya merasa Aplikasi PLN <i>Mobile</i> berguna dalam melakukan pengaduan dan keluhan sebagai pelanggan.				
X2	X2.1	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> mudah dipelajari.				
	X2.2	Mudah bagi saya untuk mengoperasikan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam melakukan pengaduan dan keluhan.				
	X2.3	Interaksi saya dengan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> jelas dan mudah dimengerti.				
	X2.4	Saya merasa fleksibel untuk berinteraksi dengan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .				
	X2.5	Mudah bagi saya untuk mengingat bagaimana melakukan pengaduan dan keluhan menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .				
	X2.6	Secara keseluruhan, saya merasa Aplikasi PLN <i>Mobile</i> mudah digunakan.				
Y	Y1.1	Saya menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam melakukan pengaduan dan keluhan.				

Tanggapan dan Saran:

Duri, .... 2019

## LAMPIRAN C

### TABEL JAWABAN RESPONDEN

**Tabel C.1.** Jawaban Responden

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Y1.1
1	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
2	S	S	SS	S	SS	S	SS	S	S	S	SS	SS	SS	SS
3	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	SS
4	S	S	SS	S	S	S	S	SS	S	S	SS	S	S	S
5	S	S	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	SS	S	S
6	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
7	S	S	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
8	S	S	SS	S	S	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S
9	SS	S	S	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	SS
10	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	S	S	S	SS	SS
11	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S
12	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	S
13	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS
13	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
15	S	SS	SS	SS	SS	S	S	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS
16	S	S	SS	SS	S	S	S	S	SS	S	S	S	SS	SS
17	SS	S	SS	S	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	S	SS	SS
18	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
19	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	SS	SS	SS	SS
20	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S
21	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS
22	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
23	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
24	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
25	S	S	S	S	S	S	SS	S	SS	S	S	SS	S	SS
26	S	SS	SS	S	S	S	S	S	SS	S	S	S	SS	SS
27	S	S	SS	SS	S	S	SS	SS	S	S	S	S	S	S
28	SS	SS	SS	S	S	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
29	SS	S	S	S	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S	SS	S
30	S	SS	S	S	S	SS	S	S	S	S	SS	S	S	S
31	S	SS	SS	S	S	S	SS	S	S	S	SS	S	S	S
32	SS	S	S	SS	S	S	S	S	SS	S	SS	S	S	SS
33	S	S	S	S	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	S
34	SS	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	SS	S	S	SS
35	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	S	SS	S	S	S
36	S	S	S	SS	S	SS	SS	S	S	S	S	SS	SS	S
37	S	S	SS	SS	S	SS	SS	S	S	SS	SS	SS	SS	S
38	STS	TS	TS	TS	STS	STS	TS	TS	TS	TS	STS	STS	TS	TS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Tabel C.1 Jawaban Responden (lanjutan...)

39	STS	STS	TS	TS	STS	STS	TS	TS	STS	STS	TS	STS	TS	TS
40	TS	TS	TS	TS	STS	STS	TS	TS	TS	TS	STS	STS	TS	TS
41	STS	TS	TS	TS	STS	STS	STS	TS	STS	STS	STS	TS	TS	TS
42	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	SS	SS	SS
43	STS	STS	TS	TS	STS	STS	TS	TS	TS	STS	STS	TS	TS	TS
44	SS	S	S	SS	SS	SS	S	SS	S	S	S	S	S	S
45	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	S	S	SS	SS	S
46	S	S	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S
47	S	S	S	S	SS	SS	S	S	SS	SS	SS	S	SS	SS
48	S	S	SS	SS	S	S	SS	SS	SS	S	S	SS	S	S
49	S	S	SS	SS	S	SS	SS	S	S	S	S	SS	SS	S
50	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S
51	S	S	S	S	SS	S	S	S	SS	S	S	S	S	S
52	SS	S	S	S	SS	S	S	SS	S	S	SS	S	S	S
53	SS	SS	S	S	SS	S	SS	S	S	S	SS	S	S	SS
54	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	SS	S
55	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	S
56	S	S	S	S	S	SS	SS	S	SS	S	SS	SS	SS	S
57	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	SS	SS	SS	S
58	S	SS	S	S	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS
59	S	SS	S	S	SS	S	SS	S	S	S	S	SS	SS	S
60	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
61	S	S	SS	SS	S	SS	S	S	SS	S	S	SS	S	S
62	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S
63	S	S	SS	SS	S	S	SS	S	SS	SS	S	SS	S	S
64	S	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS	S	S	S	SS	SS	SS
65	S	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	S	S	S	SS	S	SS
66	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS
67	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	SS	S	S
68	S	S	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	S	S	S
69	S	S	SS	SS	S	SS	SS	S	S	S	S	SS	S	S
70	S	S	SS	S	S	S	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S
71	S	S	S	SS	S	SS	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S
72	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
73	S	SS	SS	SS	SS	S	S	SS	S	S	S	SS	SS	S
74	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS	S	S	S	SS	SS	SS	S
75	S	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	S	S	SS	SS	SS
76	S	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S
77	S	SS	S	S	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S
78	S	S	SS	SS	S	S	SS	S	S	SS	S	SS	SS	SS
79	SS	S	SS	SS	S	S	SS	S	SS	SS	S	SS	SS	SS
80	S	SS	SS	SS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S
81	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	SS	S	S	SS



Tabel C.1 Jawaban Responden (lanjutan...)

82	SS	SS	S	S	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	SS
83	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	S	SS	SS	S	S
84	S	S	SS	SS	S	S	SS	S	S	S	S	S	SS	SS
85	S	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	SS	SS	SS	SS	S	S
86	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	SS	S	SS	SS	SS
87	S	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	SS
88	SS	S	S	SS	S	S	S	SS	SS	SS	S	S	SS	S
89	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS
90	S	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS	S	SS	SS	SS	S	SS
91	SS	S	SS	SS	S	SS	SS	SS	S	SS	S	SS	SS	SS
92	S	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	S
93	SS	S	SS	SS	SS	S	SS	SS	S	S	S	S	S	SS
94	S	S	S	SS	SS	S	S	S	S	S	SS	S	S	S
95	S	S	S	SS	S	SS	SS	SS	SS	S	S	SS	SS	S
96	SS	S	S	S	SS	SS	S	S	S	SS	S	SS	SS	S

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel C.2.** Transformasi Jawaban Responden

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Y1.1
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
16	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
17	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
26	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
27	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
30	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
31	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
32	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
33	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
34	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
36	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
37	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
38	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
39	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
40	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
41	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2



Tabel C.2 Transformasi Jawaban Responden (lanjutan...)

42	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
43	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2
44	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
46	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
48	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
49	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
50	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
51	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
53	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
55	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
56	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
57	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
58	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
62	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
63	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
64	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
65	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
66	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
68	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
69	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
70	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
71	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
74	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
75	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
76	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
77	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
79	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
80	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
82	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
84	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel C.2 Transformasi Jawaban Responden (lanjutan...)

85	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
86	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
87	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
88	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
89	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
90	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
91	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
92	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
93	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
95	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
96	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## HASIL ANALISA DESKRIPTIF RESPONDEN

**Tabel C.3.** Analisa Deskriptif Responden (X1)

Instrumen	STS	TS	S	SS	N	SKOR	RATA-RATA	TCR	KATEGORI
X1	4	1	67	24	96	303	3,16	78,91	SETUJU
X1.2	2	3	56	35	96	316	3,29	82,29	SANGAT SETUJU
X1.3	0	5	43	48	96	331	3,45	86,20	SANGAT SETUJU
X1.4	0	5	42	49	96	332	3,46	86,46	SANGAT SETUJU
X1.5	5	0	51	40	96	318	3,31	82,81	SANGAT SETUJU
X1.6	5	0	48	43	96	321	3,34	83,59	SANGAT SETUJU
X1.7	1	4	44	47	96	329	3,43	85,68	SANGAT SETUJU
Rata-rata						2250	3,35	83,71	SANGAT SETUJU

**Tabel C.4.** Analisa Deskriptif Responden (X2)

Instrumen	STS	TS	S	SS	N	SKOR	RATA-RATA	TCR	KATEGORI
X2.1	0	5	59	32	96	315	3,28	82,03	SANGAT SETUJU
X2.2	2	3	64	27	96	308	3,21	80,21	SANGAT SETUJU
X2.3	3	2	70	21	96	301	3,14	78,39	SETUJU
X2.4	4	1	61	30	96	309	3,22	80,47	SANGAT SETUJU
X2.5	3	2	45	46	96	326	3,40	84,90	SANGAT SETUJU
X2.6	0	5	48	43	96	326	3,40	84,90	SANGAT SETUJU
Rata-rata						1885	3,27	81,81	SANGAT SETUJU

**Tabel C.5.** Analisa Deskriptif Responden (Y)

Instrumen	STS	TS	S	SS	N	SKOR	RATA-RATA	TCR	KATEGORI
Y1.1	0	5	56	35	96	318	3,31	82,81	SANGAT SETUJU
Rata-rata						318	3,31	82,81	SANGAT SETUJU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN D

### TABEL MENENTUKAN R TABEL

**Tabel D.1.** Tabel Menentukan R tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
...	...	...	...	...	...
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Tabel D.2. Tabel Menentukan F Tabel

df untuk		df untuk pembilang (N1)													
penyebut (N2)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,35	19,37	19,38	19,40	19,40	19,41	19,42	19,42	19,43
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,76	8,74	8,73	8,71	8,70
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,94	5,91	5,89	5,87	5,86
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,70	4,68	4,66	4,64	4,62
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,03	4,00	3,98	3,96	3,94
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,60	3,57	3,55	3,53	3,51
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
91	3,95	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,90	1,86	1,83	1,80	1,78
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,89	1,86	1,83	1,80	1,78
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,83	1,80	1,78
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,83	1,80	1,77
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,82	1,80	1,77
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel D.3. Hasil Uji Validitas

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TotalX1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TotalX2	Y1.1	TotalY1
X1.1	Pearson Correlation	1															,590**	,590**
	Sig. (2-tailed)		,487**	,395**	,418**	,640**	,578**	,383**	,710**	,349**	,494**	,585**	,586**	,385**	,422**	,607**	,000	,000
X1.2	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	,487**	1	,657**	,536**	,668**	,619**	,532**	,812**	,453**	,424**	,485**	,546**	,580**	,536**	,652**	,477**	,477**
X1.3	Sig. (2-tailed)																,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	,395**	,657**	1	,719**	,473**	,532**	,636**	,783**	,473**	,416**	,483**	,439**	,641**	,569**	,650**	,453**	,453**
	Sig. (2-tailed)																,000	,000
X1.5	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	,418**	,536**	,719**	1	,513**	,619**	,567**	,780**	,527**	,468**	,449**	,380**	,630**	,527**	,640**	,349**	,349**
X1.6	Sig. (2-tailed)																,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.7	Pearson Correlation	,640**	,668**	,473**	,513**	1	,698**	,509**	,826**	,481**	,526**	,584**	,657**	,548**	,493**	,708**	,473**	,473**
	Sig. (2-tailed)																,000	,000
X1.5	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	,578**	,619**	,532**	,619**	,698**	1	,634**	,856**	,455**	,553**	,592**	,594**	,663**	,580**	,741**	,344**	,344**
X1.6	Sig. (2-tailed)																,001	,001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.7	Pearson Correlation	,383**	,532**	,636**	,567**	,509**	,634**	1	,766**	,526**	,490**	,523**	,452**	,676**	,591**	,700**	,360**	,360**
	Sig. (2-tailed)																,000	,000
X1.7	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	,710**	,812**	,783**	,780**	,826**	,856**	,766**	1	,588**	,612**	,672**	,666**	,743**	,670**	,850**	,549**	,549**
Kebermanfaatan (X1)	Sig. (2-tailed)																,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.1	Pearson Correlation	,349**	,453**	,473**	,527**	,481**	,455**	,526**	,588**	1	,392**	,427**	,427**	,531**	,492**	,691**	,252*	,252*
	Sig. (2-tailed)																,013	,013
X2.1	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
	Pearson Correlation	,494**	,424**	,416**	,468**	,526**	,553**	,490**	,612**	,392**	1	,605**	,518**	,515**	,482**	,752**	,458**	,458**
X2.2	Sig. (2-tailed)																,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	,585**	,485**	,483**	,449**	,584**	,592**	,523**	,672**	,427**	,605**	1	,617**	,617**	,600**	,829**	,468**	,468**
	Sig. (2-tailed)																	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## HASIL PERHITUNGAN RELIABILITAS

**Tabel D.4.** *Case Processing Summary*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Tabel D.5.** *Reliability Statistic*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,937	14



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Duri, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau pada tanggal 01 Mei 1997 dari Ayah Hafizul dan Ibu Marhama dan diberi nama Muhammad Ilham. Penulis bertempat tinggal di Duri, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Riau. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Pendidikan dimulai dari SDN 072 Mandau tahun 2003-2009, SMPN 8 Mandau tahun 2009-2012, SMAN 2 Mandau mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial tahun 2012-2015.

Kemudian melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi Jurusan Sistem informasi pada tahun 2015. Kerja praktek di Sekolah Menengah Pertama IT Al-Kautsar Duri. Kemudian magang di PT. PLN Rayon Duri. Mengikuti Kuliah Kerja Nyata di Dumai, Kelurahan Jaya Mukti, Kota Dumai. Selanjutnya penulis menyelesaikan tugas akhir dengan judul **"Analisis Penerimaan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)"**.

HP. 082287031711 - email: 11553100488@students.uin-suska.ac.id